

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
W SKARBIEC TFI S.A.**

Spis treści

- § 1. Postanowienia ogólne
- § 2. Definicje
- § 3. Reklamacje
- § 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji
- § 5. Rozpatrzenie reklamacji
- § 6. Odpowiedź na reklamację
- § 7. Tryb odwoławczy
- § 8. Rejestr reklamacji
- § 9. Archiwizacja
- § 10. Wejście w życie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura rozpatrywania reklamacji w Skarbiec TFI S.A. określa zasady dotyczące procesu obsługi reklamacji.
2. Celem Procedury jest określenie zasad postępowania pracowników Skarbiec TFI S.A. oraz podmiotów współpracujących ze Skarbiec TFI S.A. w procesie obsługi reklamacji.
3. Niniejszy dokument został opracowany i wdrożony zgodnie z art. 48 ust. 2b pkt 5) ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi, § 72 ust. 2 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 2 lipca 2019 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
4. Postanowienia Regulaminu odnoszą się do wszystkich zatrudnionych w Skarbiec TFI S.A. pracowników zajmujących się świadczeniem usług i sprzedażą produktów oferowanych przez Towarzystwo, rozpatrywaniem reklamacji oraz sprawujących kontrolę i nadzór nad tymi procesami, jak też podmiotów współpracujących z Towarzystwem w zakresie procesu obsługi reklamacji.
5. Za wdrożenie oraz monitorowanie przestrzegania Regulaminu odpowiada Zarząd Towarzystwa.
6. W procesie rozpatrywania Reklamacji komunikaty kierowane do Klientów są formułowane w sposób wyraźny, prostym językiem, który jest łatwy do zrozumienia.
7. Towarzystwo jest podmiotem nadzorowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz jest spółką uprawnioną do prowadzenia działalności polegającej na tworzeniu funduszy inwestycyjnych i zarządzaniu nimi, w tym pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa na podstawie zezwolenia z dnia 17 lipca 1997 r. oraz zarządzaniu portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 8 maja 2006 r.

§ 2. Definicje

Użyte w Procedurze określenia oznaczają:

- 1) Procedura — niniejsza Procedura rozpatrywania reklamacji w SKARBIEC TFI S.A.
- 2) Towarzystwo — SKARBIEC Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.
- 3) Reklamacja — każde kierowane do Towarzystwa lub Funduszu wystąpienie Klienta, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Fundusz lub wykonywanych przez Towarzystwo/Fundusz w tym za pośrednictwem Agenta Transferowego lub Dystrybutora, w szczególności zarzucające niezgodne z prawem, statutem Funduszu lub innymi regulacjami działanie lub zaniechanie Towarzystwa, Agenta Transferowego lub Dystrybutora, lub stawiające innego rodzaju zarzuty wobec tych podmiotów.
- 4) Klient — każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten, który korzysta lub korzystał z usług Towarzystwa, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Towarzystwa, a przede wszystkim uczestnicy Funduszy, klienci korzystający z usług Towarzystwa dotyczących zarządzania portfelami w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, oszczędzającego lub osobę uprawnioną w rozumieniu ustawy o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego oraz pełnomocnicy wyżej wymienionych osób i podmiotów.
- 5) Konsument — konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. — Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U. 2020 poz. 1740, z późn. zm.).
- 6) Dystrybutor — podmiot prowadzący działalność maklerską w zakresie przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa lub inny podmiot za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego zbywający i odkupujący jednostki uczestnictwa, związany umową z Funduszem lub podmiot przyjmujący oświadczenia woli dotyczące prowadzenia zapisów i wykupów certyfikatów inwestycyjnych.
- 7) Fundusz — fundusz inwestycyjny zarządzany przez Towarzystwo.
- 8) Agent Transferowy - podmiot, który na zlecenie Funduszu prowadzi rejestr uczestników Funduszu oraz subrejstry, a także wykonuje inne czynności na rzecz Funduszu
- 9) Trwały nośnik informacji— nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób zapewniający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 10) Platforma ODR (Online Dispute Resolution) — stanowi punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 3. Reklamacje

1. W celu umożliwienia Towarzystwu rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji, jej złożenie powinno nastąpić niezwłocznie po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności powodujących powstanie zastrzeżeń, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

2. Nie stanowią reklamacji w rozumieniu Procedury:
 - 1) pytania dotyczące oferty produktowej Towarzystwa,
 - 2) pytania dotyczące sytuacji prawnej Klienta,
 - 3) prośby o wyjaśnienie sytuacji faktycznej Klienta.
3. Reklamacja kierowana do Towarzystwa powinna zawierać co najmniej:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (w przypadku osób fizycznych co najmniej imię, nazwisko i numer PESEL, a w przypadku osób prawnych nazwa, nr REGON, NIP oraz zarówno w przypadku osób fizycznych jak i prawnych adres korespondencyjny obejmujący co najmniej: miasto, kod pocztowy, ulicę, numer domu i mieszkania albo wskazanie, że odpowiedź ma być wysłana na adres posiadany przez Towarzystwo lub Fundusz),
 - 2) określenie subrejestr lub nazwę Funduszu prowadzącego rejestr certyfikatów inwestycyjnych/jednostek uczestnictwa lub portfela, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych, którego dotyczy Reklamacja,
 - 3) opis przedmiotu Reklamacji,
 - 4) zwięzły opis okoliczności które spowodowały powstanie zastrzeżeń,
 - 5) wskazanie zastrzeżeń/oczekiwań Klienta,
 - 6) w przypadku konieczności, kopie dokumentów niezbędnych do analizy Reklamacji.
4. W przypadku, gdy treść reklamacji nie pozwala na sprecyzowanie danych, o których mowa w ust. 3, Towarzystwo, o ile Klienta przekazał dane umożliwiające na kontakt z nim, niezwłocznie wzywa Klienta (lub Jego pełnomocnika) do ich uzupełnienia.
5. Informacja dotycząca możliwości złożenia przez Klienta reklamacji do Towarzystwa, przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy w takiej formie, w jakiej jest zawierana umowa lub w formie pisemnej, wskazuje sposób udostępniania szczegółowych.
6. informacji o zasadach dotyczących procesu obsługi reklamacji oraz fakt podlegania przez Towarzystwo i Fundusze nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są udostępniane w szczególności w siedzibie Towarzystwa, na stronie internetowej Towarzystwa i w prospektach informacyjnych Funduszy.
8. Informacje, o których mowa w ust. 5 powinny być aktualne, precyzyjne i sformułowane w sposób zrozumiały oraz obejmują w szczególności:
 - 1) przyjętą Towarzystwo formę złożenia reklamacji,
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji odpowiednio do form przyjętych przez Towarzystwo,
 - 3) zakres danych kontaktowych, które powinien dostarczyć Klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji w przypadku gdy Towarzystwo takich danych nie posiada,
 - 4) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji,
 - 5) termin udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamację, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia,
 - 7) wskazanie, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji przez Towarzystwo chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania z reklamacją.

9. Towarzystwo w umowie zawieranej z Klientem zamieszcza następujące informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji:
 - 1) miejsce i formę złożenia reklamacji,
 - 2) termin rozpatrzenia reklamacji,
 - 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
10. W odniesieniu do Klientów, którzy nie zawarli umowy z Towarzystwem/Funduszem, informacje, o których mowa w ust. 9, dostarczane są w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń Klienta wobec Towarzystwa/Funduszu.

§ 4. Złożenie i przyjęcie reklamacji

1. Reklamację mogą być składane w siedzibie:
 - 1) Towarzystwa,
 - 2) Dystrybutorów,
 - 3) Agenta Transferowego.
2. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego,
 - b) przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem innego pośtańca — na adres: Skarbiec TFI S.A., al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa lub adres Agenta Transferowego: ProService Finteco Sp. z o.o. ul. Konstruktorska 122, 02-673 Warszawa.
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie na numer Infolinii: +48 22 588 18 43,
 - b) osobiście w Towarzystwie, u Dystrybutora, u Agenta Transferowego.
 - 3) w formie elektronicznej:
 - a) na adres poczty elektronicznej Towarzystwa: reklamacja@skarbiec.com.pl
 - b) za pośrednictwem systemów transakcyjnych Dystrybutorów, o ile posiadają taką funkcjonalność.
3. Reklamacją może zostać złożona przez Klienta lub pełnomocnika. Pełnomocnictwo wymaga formy pisemnej i może być złożone wraz z Reklamacją lub w czasie jej rozpatrywania.
4. W przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty lub kuriera, Towarzystwo na życzenie Klienta przekazuje potwierdzenie złożenia Reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.
5. Złożenie Reklamacji za pośrednictwem podmiotów świadczących usługi na rzecz Towarzystwa, są równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa, w zakresie biegu terminu rozpatrzenia Reklamacji.
6. Reklamację w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusz lub podmiot działający na rzecz Funduszu składane są bezpłatnie.

§ 5. Rozpatrzenie reklamacji

1. Proces rozpatrywania reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzany rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. W

- przypadku złożenia reklamacji, Towarzystwo dopuszcza możliwość jej polubownego rozwiązania pomiędzy Klientem i Towarzystwem.
2. Reklamacje rozpatrywane są w możliwie najkrótszym terminie, bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 3. Towarzystwo może wprowadzać w regulaminach oferowanych produktów lub usług krótsze terminy na rozpatrzenie Reklamacji.
 4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach lub wymagających zasięgnięcia informacji u podmiotów trzecich lub Reklamacjach przekazanych do Towarzystwa w dacie uniemożliwiającej ich terminowe rozpatrzenie, o którym mowa w ust. 2, Towarzystwo w informacji przekazanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 5. Termin rozpatrywania Reklamacji biegnie od momentu powzięcia informacji o złożeniu przez Klienta Reklamacji, tj.:
 - 1) W formie pisemnej – od daty wpływu Reklamacji do Towarzystwa lub do jednego z podmiotów o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) i 3) niniejszej regulacji,
 - 2) W formie e-mail – dostarczenie jej na odpowiedni adres Towarzystwa,
 - 3) Za pośrednictwem telefonu – dzień przyjęcia Reklamacji.

§ 6. Odpowiedź na Reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w formie papierowej i przekazywana listem poleconym na adres korespondencyjny podany przez Klienta i posiadany przez Fundusz lub Towarzystwo chyba, że Klient w treści reklamacji wskaże inny adres (z zaznaczeniem, iż na ten adres oczekuje odpowiedzi na reklamację) lub za pomocą trwałego nośnika informacji w rozumieniu Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2011, nr 100 poz. 1175 z późn. zm.) lub na wniosek Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Osoba inna niż Klient informowana jest o sposobie rozpatrzenia Reklamacji, jeżeli wynika to wyraźnie z jego dyspozycji. W przypadku złożenia Reklamacji przez pełnomocnika Klienta odpowiedź na Reklamację zostanie odpowiednio przekazana do pełnomocnika oraz do wiadomości Klienta.
3. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:
 - 1) informację o wyniku rozpatrzenia Reklamacji,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 4) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi oraz jej stanowiska służbowego,
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi,

- 6) a w przypadku odpowiedzi na reklamację Konsumenta wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień umowy oraz stosownych przepisów prawa, jeśli to możliwe także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów.
4. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej sporządzana jest przy użyciu czcionki której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera również:
 - 1) pouczenie o możliwości odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - 2) informację o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - 3) informację o możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
 - 4) w przypadku Klientów będących Konsumentami, także informację o możliwości zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta,
 - 5) pouczenia o możliwości wykorzystania platformy ODR (poprzez stronę <http://ec.europa.eu/consumers/odr>)- w celu rozstrzygnięcia sporów wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenia usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii — w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2006 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

§ 7. Tryb odwoławczy

Od sposobu załatwienia Reklamacji wynikającego z odpowiedzi na reklamację, przysługuje odwołanie do Zarządu Towarzystwa. W takim przypadku stosuje się postanowienia § 5.

§ 8. Rejestr reklamacji

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach oraz sposobie i terminie ich załatwienia.
2. W rejestrze reklamacji umieszcza się w szczególności następujące dane:
 - 1) numer porządkowy Reklamacji,
 - 2) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - 3) datę złożenia Reklamacji, tj. data jej wpływu,
 - 4) przedmiot Reklamacji, tj. czego dotyczy,
 - 5) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji,
 - 6) sposób zgłoszenia Reklamacji (telefonicznie, pisemnie, e-mail),
 - 7) termin załatwienia reklamacji (data wysłania odpowiedzi),
 - 8) opis ostatecznego rozstrzygnięcia,
 - 9) termin załatwienia Reklamacji,
 - 10) status reklamacji (otwarta/zamknięta).

§ 9. Archiwizacja

Towarzystwo ewidencjonuje i przechowuje dokumenty związane z reklamacją na zasadach przechowywania i archiwizowania dokumentów obowiązujących w Towarzystwie oraz w sposób umożliwiający w każdym czasie ich odtworzenie. Szczegóły dotyczące archiwizowania, w tym również terminy archiwizowania reguluje Regulamin przechowywania i archiwizowania dokumentów i innych nośników informacji w Skarbiec TFI S.A. oraz zarządzanych przez nie funduszy.

§ 10. Wejście w życie

1. Procedura wchodzi w życie z dniem jej uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.
2. Procedura może w każdej chwili zostać zmieniona decyzją Towarzystwa.